VERENIGING GEHANDICAPTENZORG NEDERLAND

Ministerie van VWS
Directie MEVA

Datum	29 oktober 2015	**Contact**	
Ons kenmerk	B20151029RHM	**Telefoon**	
Onderwerp	**veilig melden**	**E-mail**	

Geachte mevrouw M,

In uw brief van 1 oktober 2015 verzoekt u ons om nadere informatie over de methodieken met betrekking tot veilig melden en klokkenluiden. Hieronder treft u de gevraagde informatie aan waarbij apart ingaan wordt op de systemen van veilig melden en klokkenluiden.

Veilig melden
Binnen de gehandicaptenzorg zijn de laatste jaren meerdere initiatieven ontplooid om de kwaliteit van zorg en cliëntveiligheid te bevorderen. De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, het ministerie van VWS, de IGZ, Zorgverzekeraars Nederland, cliëntenorganisaties en beroepsorganisaties hebben gezamenlijk een Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en een set kwaliteitsindicatoren met bijbehorend meetinstrumentarium voor de gehandicaptenzorg ontwikkeld.

Het doel van het kwaliteitskader is het transparant maken, toetsen, verantwoorden, optimaliseren en verder ontwikkelen van de kwaliteit van de geboden zorg. Het kader biedt ondersteuning aan zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg. In het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is cliëntveiligheid één van de centrale thema's. Daaronder valt zowel fysieke, als sociale en emotionele veiligheid. Met de betrokken partijen is afgesproken dat het kwaliteitskader en daarmee het veiligheidsthema mede leidend zijn voor alle kwaliteitsactiviteiten binnen de sector.

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 413
3500 AK Utrecht

www.vgn.nl
E info@vgn.nl
T 030 27 39 300
F 030 27 39 387

IBAN NL91RABO0331021005
BIC RABONL24
BTWnr: 80.47.42.534.B.01
KvK Utrecht 404.83210

Een belangrijke pijler van kwaliteit en veiligheid in de gehandicaptenzorg is het 'veilig melden' en systematisch leren van incidenten. Door incidenten en hun oorzaken te bestuderen en ervaringen onderling uit te wisselen kunnen zorgprofessionals van elkaar leren en de procedures, hulpmiddelen en systemen waarmee wordt gewerkt verbeteren.

Daarnaast heeft elke instelling een eigen (software)systeem ontwikkeld op het gebied van 'veilig melden', waarbij we zien dat veel instellingen gebruik maken van het aanbod van een aantal grote aanbieders van deze systemen (Infoland, Re-act, Triasweb).

Naast het sturen op 'harde data' kan de bestuurder ook sturen op basis van 'zachte signalen' door bijvoorbeeld veiligheidsrondes (Executive WalkRounds) te houden op de werkvloer. De methode van de Executive WalkRounds is ontwikkeld als een methode om bestuurders bewust te maken van cliëntveiligheid en een veiligheidscultuur binnen de organisatie op te bouwen. Wederzijds vertrouwen tussen professionals en bestuur wordt als een belangrijke randvoorwaarde genoemd voor een effectief veiligheidsbeleid.[1]

Klokkenluiden
Wij streven een open en veilige cultuur na, waar leidinggevenden open staan voor feedback van de werkvloer en medewerkers het gevoel hebben dat zij gehoord worden. In zo'n cultuur zullen mogelijke onregelmatigheden en misstanden sneller worden opgelost, waardoor de zorginstelling goede zorg kan blijven verlenen. Methodieken daarvoor zijn direct contact met/aanspreken van collega's, contact met de leidinggevende en het werkoverleg. Ook een Ondernemingsraad kan bij meervoudige signalen een rol hebben, met name als het arbobeleid en het beleid rond veilig werken aan de orde is. Ook het werken met vertrouwenspersonen of een VVAR/VAR kunnen bijdragen aan een open en veilige cultuur en het oplossen van eventuele knelpunten.

De toepassing van de Zorgbrede Governance code geldt als lidmaatschapsverplichting voor onze leden. Artikel 3.1.5. van deze code bepaalt voorts dat de Raad van bestuur regelt dat werknemers misstanden in de onderneming op een veilige manier kunnen melden, zonder dat de melder daarbij bevreesd hoeft te zijn voor benadeling in zijn of haar rechtspositie. In het verlengde hiervan is door de Brancheorganisaties Zorg (BoZ) een model klokkenluidersregeling opgesteld.
Op basis van de WOR geldt een instemmingsrecht van de ondernemingsraad voor deze modelregeling of een aangepaste versie daarvan.

---

[1] De rol van bestuurder bij Patiëntveiligheid, UMC St. Radboud, L. Schoonhoven, 2011

In de klokkenluidersregeling wordt onderscheid gemaakt tussen een vermoeden van een onregelmatigheid en een vermoeden van een misstand en de daarbij te volgen stappen door een medewerker. De melder van een onregelmatigheid respectievelijk misstand die te goeder trouw zowel in formeel als in materieel opzicht zorgvuldig handelt, wordt in zijn rechtspositie beschermd. Hieronder wordt verstaan dat de melder op geen enkele wijze wordt benadeeld in zijn rechtspositie jegens de zorgorganisatie.

Met vriendelijke groet

W. (Willemijn) Maas
Directeur a.i. VGN